

TRAVEL IUS

Ausgabe 1 , 25. Januar 2010

Rolf Metz, Rechtsanwalt

"Travel ius", der Newsletter für die Reise- und Tourismusbranche, die Hotellerie und den Transport

Sie können "Travel ius" gratis abonnieren unter:

http://www.reisebuererecht.ch/index.php?id=newsletter_anmeldung

Sie können diesen "Travel ius" als PDF-Datei im Archiv unter

<http://www.reisebuererecht.ch/index.php?id=archiv> herunterladen.

1. Reiserechtsworkshops "A – Z" und "Plus"

2, Rechnungsfehler [PDF: <http://www.reisebuererecht.ch/index.php?id=archiv>]

3. "Was gilt nun jetzt?" – Neue Mondial Assistance/Elvia Reiserechtsbroschüre

4. Gutscheine [PDF: <http://www.reisebuererecht.ch/index.php?id=archiv>]

5. Zum Schluss: SMS-typische Abkürzungen

Lieber Leserin, lieber Leser

Sie haben den neuen "Travel ius"-Letter in den Händen. Den Ersten im 2010. Neue Artikel und andere Neuigkeiten warten auf Sie. Aufgrund unserer Umfrage im letzten Jahr haben wir einige technische Neuerungen vorgenommen. Ihre Antworten, wofür wir Ihnen bestens danken, haben klar gezeigt: Sie wollen die Artikel in gesamter Länge im Newsletter (und nicht nur Hinweise) und Sie bevorzugen Text-Format. Wie bisher können Sie den Newsletter in unserem Archiv als PDF-Datei herunterladen,

<http://www.reisebuererecht.ch/index.php?id=archiv> Neu werden auch die Hauptartikel als einzelne PDF-Dateien hinterlegt. Sie können die Artikel über die im Inhaltsverzeichnis angegebenen Links oder im Archiv finden. Im "Travel ius"-Letter-Archiv werden neu die Hauptartikel in Stichworten als Link aufgeführt, so dass sie gut gefunden werden können. Die Jahrgänge 2009 und früher werden in den nächsten Monaten entsprechend aufgearbeitet.

In den nächsten Wochen wird unser Webmaster, Herr J.-U. Kriebeler von der Urban AG, <http://www.urban.ch/> weitere Verbesserungen vornehmen, über die wir Sie orientieren werden.

"Travel ius" befasst sich diesmal mit Geld: Rechnungsfehler und Gutscheine.

Mit freundlichen Grüßen

Rolf Metz

1. Workshop "Reiserecht von A – Z", Dienstag, 9. März 2010

Der Workshop "Reiserecht von A – Z" gibt Ihnen einen Überblick über die wichtigsten Gesetze und internationale Abkommen für die Reisebranche. Das Programm finden Sie hier <http://www.reisebuererecht.ch/index.php?id=workshops> . Anmeldung unter <http://www.reisebuererecht.ch/index.php?id=anmeldung>

+++ Workshop "Reiserecht plus", Dienstag, 16. März 2010

"Reiserecht plus" bietet Ihnen die Möglichkeit, Reiserecht vertieft zu behandeln. "Reiserecht plus" ist die beste Möglichkeit in kurzer das Maximum an Information zu bekommen. Einzelheiten finden Sie hier <http://www.reisebuererecht.ch/index.php?id=workshops2>
Online-Anmeldung unter <http://www.reisebuererecht.ch/index.php?id=anmeldung>

2. Rechnungsfehler [PDF: <http://www.reisebuererecht.ch/index.php?id=archiv>]

In der Beratungspraxis werden uns des Öfteren Fragen, die Rechnungsfehler betreffen gestellt. Es gibt verschiedene Arten von Rechnungsfehlern:

- Rechnungsfehler, die erkennbar sind: Darunter zählen z.B. Additionsfehler in einer Offerte, $100 + 100 = 100$ (statt 200); oder Multiplikationsfehler, 3 Einzelzimmerzuschläge zu CHF 350.00 = CHF 350.00 (statt CHF 1'050). Diese Fehler sind für den Kunden erkennbar und zu korrigieren. Der Kunde hat den korrekten Preis zu bezahlen.
- Interne Kalkulationsfehler: Sie geschehen bei der internen Kalkulation, in die der Kunde keinen Einblick hat. Z.B. wird beim Umrechnen von ausländischen Devisen ein Fehler gemacht. Es wird die falsche Tarifposition genommen usw. Dem Kunden wird nur das Resultat dieser Operation gezeigt. Wie die Zahl errechnet worden ist, entzieht sich den Kenntnissen des Kunden. Diese Fehler sind grundsätzlich nicht korrigierbar. Das Risiko trägt das Reisebüro.

Diese Fehler können nur korrigiert werden, wenn sie offensichtlich sind. Und zwar offensichtlich für den Kunden. Also wenn man sagen muss: "Das kann doch nicht stimmen!" Doch was ist heute zu Tage noch "offensichtlich"? Es gibt keine festen Flugtarife mehr. Bei Kreuzfahrten und Pauschalreisen wird mit Tagespreisen geworben. Fähranbieter sollen bis zu 200 Parameter in die Berechnung der Tagespreise einfließen lassen. Dazu kommen Vor- und Nachsaisonpreise, Aktionspreise usw. Ein Bekannter ist kürzlich mit einer renommierten Linienfluggesellschaft von Zürich nach Toronto geflogen (retour). Er hat knapp etwas über CHF 400 (inkl. Taxen usw.) bezahlt. Wohl verstanden in der Business-Klasse! Dazu bekam er noch die normale Meilengutschrift für Business-Klasse. Auch bei Kreuzfahrten wissen wir, dass Aussenkabinen mit Balkon durchaus billiger sein können als Innenkabinen. Mit anderen Worten gibt es in vielen Fällen keinen "normalen" Referenzpreis mehr. Die Chance, interne Rechnungsfehler korrigieren zu können, ist äusserst klein.

- Falsche Bestätigung: Es kommt vor, dass z.B. bei Gruppenreisen eine Offerte erstellt wird. Die Gruppe bucht aufgrund der Offerte. Das heisst, der Gruppenleiter wird dem Reisebüro

sagen: "Es ist in Ordnung." oder ähnlich. Und die Reiseberaterin sagt: "Ok. Danke." Dadurch ist der Vertrag mündlich abgeschlossen. Unterläuft nun dem Reisebüro in der Bestätigung ein Fehler, ist dieser zu korrigieren. Denn die Bestätigung kann nur bestätigen, was vorher vereinbart worden ist.

3. Neue Mondial Assistance/Elvia Reiserechtsbroschüre - "Was gilt nun jetzt?!" –

Dies könnte der Ausruf eines Reisebüromitarbeiter sein, der verzweifelt sich im Dschungel der Rechtsvorschriften verirrt hat. Um Ihnen die Orientierung zu erleichtern, hat Mondial Assistance/Elvia auf den TTW 2009 eine neue Reiserechtsbroschüre herausgegeben: "Reiserecht, Aktuelle Informationen 2009, Pauschalreisegesetz, Montrealer Übereinkommen, EU Verordnungen – was gilt jetzt?". Die Broschüre gibt es auf Deutsch und Französisch. Sie können sie gratis hier bestellen <http://www.reisebuerorecht.ch/index.php?id=broschueren>

4. Gutscheine [PDF: <http://www.reisebuerorecht.ch/index.php?id=archiv>]

Gutscheine scheinen auch Kummer zu bereiten. Man kann zwei Arten von Gutscheinen unterscheiden: Mit einem bestimmten Franken-Betrag und für eine bestimmte Leistung.

Für eine bestimmte Leistung: Z.B. "Eine Übernachtung im Hotel "Sonnenblick". Solche Gutscheine sollten vermieden werden. Was geschieht, wenn es das Hotel "Sonnenblick" nicht mehr gibt? Wenn die Preise erhöht werden? Ist es eine Übernachtung im Einzel- oder Doppelzimmer? In der Vor- oder Hauptsaison? Was, wenn das Hotel "Sonnenblick" zu einer Wellness-Oase umgebaut wird und nun die Zimmer das Mehrfache kosten? – Will man aus irgendwelchen Gründen solche Gutscheine ausstellen, ist die Gültigkeitsdauer relativ kurz zu halten.

Geldbeträge: Das ist wohl die übliche Form von Gutscheinen. Hier kann die Gültigkeitsdauer zu Problemen führen. Gutscheine sind während 10 Jahren gültig (ab deren Ausstellung, Ausstellungsdatum nicht vergessen). Nach 10 Jahren ist die Forderung verjährt. Verjährt heisst nun nicht etwa untergegangen oder so. Auch nach 10 Jahren kann der Gutschein noch vorgelegt werden. Will sich das Reisebüro auf die Verjährung berufen, muss es dies ausdrücklich tun, wenn der Gutschein vorgelegt wird. Akzeptiert das Reisebüro den (verjährten) Gutschein, kann es sich nachher nicht mehr auf die Verjährung berufen.

Die Gültigkeitsdauer der Gutscheine kann vertraglich beschränkt werden, z.B. auf zwei Jahre. Dies ist mit dem Käufer zu vereinbaren (auf dem Gutschein zu vermerken). Nach dem Kauf kann keine Gültigkeitsbeschränkung mehr eingeführt werden.

Verkauf des Reisebüros: Beim Verkauf des Reisebüros gehen die Forderungen aus Gutscheinen auf den Käufer über. Das heisst der neue Besitzer des Reisebüros muss die Gutscheine honorieren. Dies beim Kauf der Aktien des Reisebüros, Überschreibung der Anteile bei der GmbH oder bei der Übernahme einer Einzelfirma mit Aktiven und Passiven. Nur, wenn beim Kauf einer Einzelfirma die Passiven nicht übernommen worden sind, haftet der Käufer für die Gutscheine nicht.

Kennen Sie jemand, der an den Workshops oder an "Travel ius" interessiert ist? Dann senden Sie bitte diese E-Mail weiter. Danke. "Travel ius" kann gratis unter http://www.reisebuerorecht.ch/index.php?id=newsletter_anmeldung abonniert werden.

5. Zum Schluss: SMS-typische Abkürzungen

Lassen SMS-typische Abkürzungen unser Gehirn verkümmern? Sind sie schädlich für unsere Lese- und Schreibfähigkeiten? Nein, haben Wissenschaftler der englischen Coventry University in Untersuchungen herausgefunden. Die Leiterin der Untersuchung, Dr. Clare Wood hat festgestellt, dass das Verwenden der Abkürzungen durchaus positive Effekte auf unser Denken hat. (Quelle: mobile2day.de).

Ihr Rolf Metz

© Rolf Metz, 2010

Rolf Metz, Rechtsanwalt
Postfach 509, CH-6614 Brissago
Telefon 091 793 03 54, Telefax 091 793 03 55
info@reisebuerorecht.ch
www.reisebuerorecht.ch

Sämtliche Angaben erfolgen ohne Gewähr.

Wenn Sie "Travel ius" nicht mehr erhalten möchten, so können Sie sich hier aus der Adressliste austragen:
http://www.reisebuerorecht.ch/index.php?id=newsletter_anmeldung